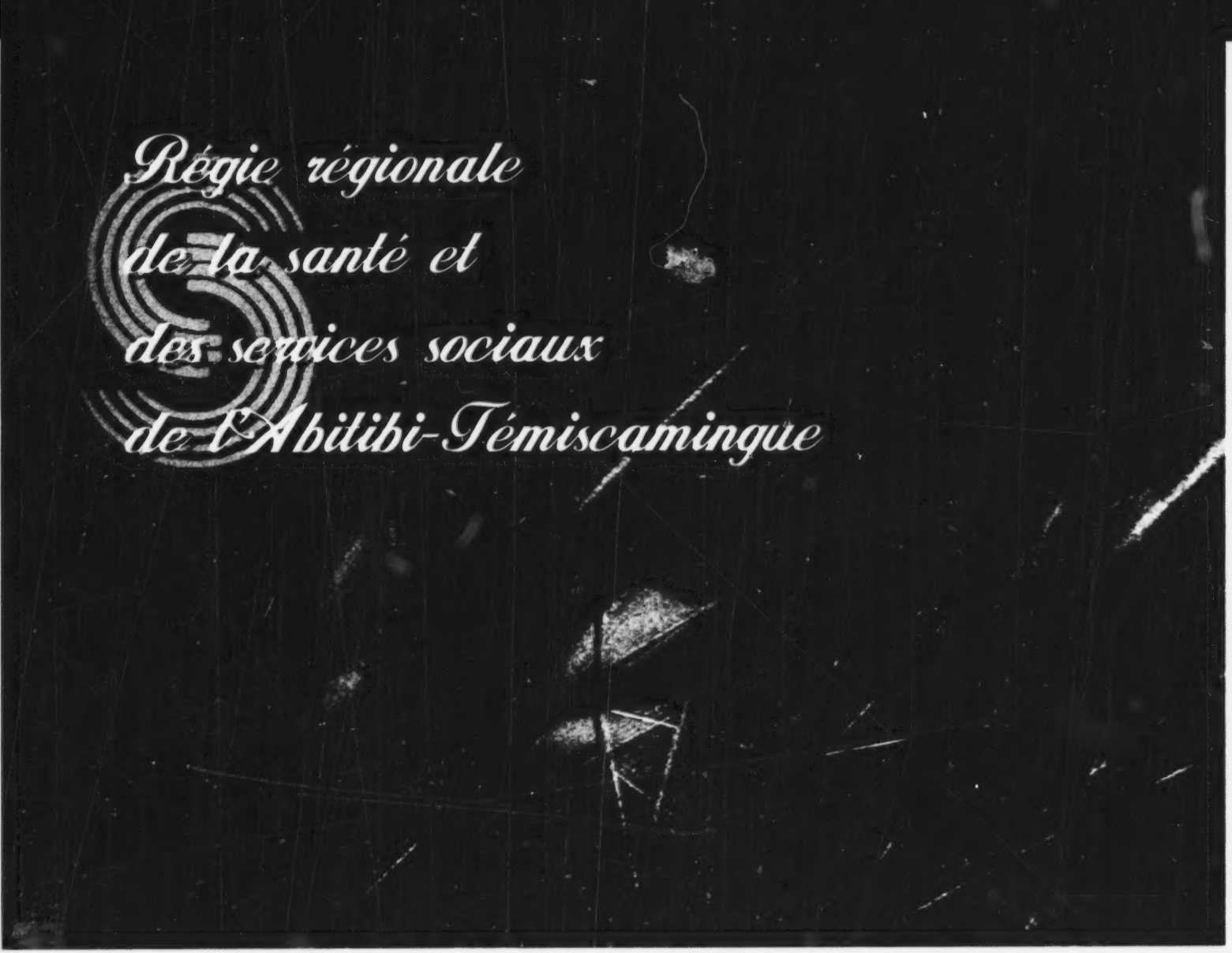

Régie régionale
de la santé et
des services sociaux
de l'Abitibi-Témiscamingue

2001 - 2002

Rapport annuel

sur l'application de la procédure d'examen des plaintes

Note

Dans ce document, le générique masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte et désigne tant les hommes que les femmes.

Ce document a été réalisé par :

Denise Stewart, agente au service des communications et des relations avec la population et Danielle Landriault, commis sénior

Conception graphique par Manon Cliche, secrétaire commis-sénior.

© Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue

ISBN : 2-89391-186-2

Dépôt légal Bibliothèque nationale du Québec, 2002
Dépôt légal Bibliothèque nationale du Canada, 2002

Adopté par résolution
du conseil d'administration
le 25 septembre 2002

103-01649/

Table des matières

Introduction 1

Les plaintes dans les établissements 3
Les objets de plaintes 4
- Mission CH 5
- Mission CLSC 8
- Mission CHSLD 10
- Mission CR 12
- Mission Centre jeunesse 14

Les plaintes à la Régie régionale 16
Conclusion 19

Liste des abréviations

CAAP-AT	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes - Abitibi-Témiscamingue
CH	Centre hospitalier
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CJAT	Centre jeunesse de l'Abitibi-Témiscamingue
CLSC	Centre local de services communautaires
CR	Centre de réadaptation
CS	Centre de santé
MRC	Municipalité régionale de comté
MSSS	Ministère de la santé et des services sociaux
Régie régionale	Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue

Liste des tableaux

Tableau 1 Bilan des dossiers de plaintes par mission d'établissement 3
Tableau 2 Catégorie d'objets de plaintes 4
Tableau 3 Catégorie d'objets de plaintes - Mission CH 5
Tableau 4 Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement - Mission CH 6
Tableau 5 Les suites données aux plaintes selon les types d'action - Mission CH 7
Tableau 6 Catégorie d'objets de plaintes - Mission CLSC 8
Tableau 7 Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement - Mission CLSC 8
Tableau 8 Les suites données aux plaintes selon les types d'action -Mission - CLSC 9
Tableau 9 Catégorie d'objets de plaintes - Mission CHSLD 10
Tableau 10 Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement - Mission CHSLD 10
Tableau 11 Les suites données aux plaintes selon les types d'action - Mission - CHSLD 11
Tableau 12 Catégorie d'objets de plaintes - Mission CR 12
Tableau 13 Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement - Mission CR 12
Tableau 14 Les suites données aux plaintes selon les types d'action - Mission - CR 13
Tableau 15 Catégorie d'objets de plaintes - Mission centre jeunesse 14
Tableau 16 Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement - Mission centre jeunesse 14
Tableau 17 Les suites données aux plaintes selon les types d'action - Mission - centre jeunesse 15
Tableau 18 Délai de traitement des dossiers de plaintes conclues pour l'ensemble des établissements 15
Tableau 19 Plaintes reçues à la Régie régionale en 2001-2002 16
Tableau 20 Répartition des dossiers de plaintes selon les instances visées 2001-2002 17
Tableau 21 Catégorie d'objets de plaintes - 1re et 2e instance 17
Tableau 22 Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement (pour les 15 dossiers conclus) 18

Introduction

Un Régime de plainte transformé

En décembre 2001, l'Assemblée Nationale adoptait la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (Loi 43). Cette législation transforme considérablement le Régime des plaintes en modifiant sa structure même. Dans le but de simplifier les démarches pour l'usager et l'usagère, le législateur a réduit le nombre de paliers pour l'examen d'une plainte. Dorénavant, la Régie régionale n'intervient plus au deuxième palier. Son rôle est d'analyser les plaintes au premier palier pour les objets visant les services rendus par les organismes communautaires, les services préhospitaliers d'urgence, les résidences de type familial et ou les activités et services qui relèvent directement de la Régie régionale. Conséquemment, les plaintes visant les établissements seront traitées en deuxième instance par le bureau du Protecteur des usagers.

Ce changement a nécessité des modifications à la procédure actuelle d'examen des plaintes et le conseil d'administration de la Régie régionale a adopté un règlement sur la procédure d'examen des plaintes le 27 mars 2002. Il a également nommé une commissaire régionale intérimaire à la qualité des services ainsi qu'une adjointe régionale à la qualité des services. Ces nouvelles responsabilités deviendront officielles avec l'entrée en fonction du président-directeur général. À l'instar de la Protectrice des usagers, la commissaire régionale pourra dorénavant exercer un pouvoir d'initiative dans l'analyse et le traitement des plaintes.

Les conseils d'administration des établissements ont également adopté par résolution une nouvelle procédure d'examen des plaintes en cohérence avec la nouvelle Loi et ont nommé des commissaires locaux à la qualité des services ainsi que des adjoints. Ces commissaires locaux partageront leurs responsabilités avec des médecins examinateurs, lesquels seront chargés d'analyser les plaintes concernant un acte médical, dentaire ou pharmaceutique.

La nouvelle loi désigne également un Protecteur des usagers dans le réseau de la santé et des services sociaux. Celui-ci a comme mandat de défendre le respect des droits des usagers au moyen d'analyse des plaintes et de pouvoirs d'intervention. Le Protecteur des usagers peut agir de sa propre initiative s'il a des motifs de croire qu'une personne ou qu'un groupe de personnes ont été lésées dans leurs droits. En plus, il conserve le pouvoir d'adresser des avis au Ministre sur toute matière concernant sa juridiction.

Un financement accru pour le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Abitibi-Témiscamingue (CAAP-AT)

À l'automne 1999 et à l'automne 2000, le CAAP-Abitibi-Témiscamingue s'était retrouvé dans une situation hasardeuse au plan financier. Cette précarité financière menaçait directement la capacité de l'organisme à exercer le mandat qui lui a été confié, en vertu de l'article 54 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. À la Régie régionale, cette situation avait été considérée avec sérieux puisqu'aucune autre ressource ne pouvait pallier à l'intervention offerte par le CAAP dans notre région et que l'analyse financière de cet organisme avait révélé une excellente performance. Pour assurer la prestation des services en 1999 et en 2000, il était indispensable d'accorder, selon l'analyse de la Régie régionale, une somme additionnelle de 18 000 $. Cet ajout budgétaire permettait de protéger la prestation des services de base pour la clientèle désirant être accompagnée dans un processus de plainte.

De plus, pour l'année financière 2000-2001, la Régie régionale avait alloué une somme récurrente de 11 000 $ dans le but d'augmenter la subvention de base à 60 723 $.

Pendant ce temps, le CAAP - Abitibi-Témiscamingue a reçu deux fois plus de demandes d'aide. Les intervenants se déplacent sur un vaste territoire pour assister les usagers dans la formulation de leur plainte et pour améliorer sans cesse l'accès à leurs services.

Il faut signaler que l'excellente réputation des services offerts ainsi que la notoriété de cet organisme génèrent un accroissement des demandes d'assistance et d'accompagnement qui, effectivement, doublent d'année en année depuis sa création en 1994. Les deux intervenants ont répondu à 213 demandes, dont 104 plaintes au cours de la dernière année.

Suite à une évaluation provinciale de l'ensemble des CAAP, le Ministère a augmenté en 2001-2002 la base budgétaire de chacun, attribuant une augmentation récurrente de 76 027 $ sur une base annuelle.

Formation

Une première formation à l'intention des comités des usagers de la région s'est tenue le 7 septembre 2001. Cette journée a réuni les membres des comités des usagers, des directeurs généraux d'établissements ainsi que des présidents de conseils d'administration. L'objectif était de parfaire les connaissances de ces participants sur les types d'ententes de collaboration entre les comités des usagers et les responsables des établissements. Le travail en atelier a permis de sensibiliser les personnes participantes aux conditions de réussite et aux valeurs contribuant à la réalisation d'une telle entente.

Une deuxième formation s'est tenue le 13 février 2002. Elle s'adressait aux directrices générales et directeurs généraux des établissements, aux nouveaux commissaires à la qualité des services ainsi qu'au CAAP-AT. Initiée par le bureau du Protecteur des usagers, cette tournée avait pour but de faciliter la mise en œuvre des dispositions de la nouvelle Loi sur le Régime des plaintes.

Lors de cette séance, madame Lise Denis, Protectrice des usagers, a abordé de façon plus détaillée les responsabilités des commissaires locaux et régionaux à la qualité des services, des médecins examinateurs, des comités de révision et du Protecteur des usagers. Les grands paramètres du Régime d'examen des plaintes ont été discutés ainsi que les dispositions touchant les comités des usagers et les organismes d'assistance et d'accompagnement désignés par le ministre de la Santé et des Services sociaux dans les régions.

Ces rencontres ont permis de mieux situer la portée de cette nouvelle loi sur le rôle et les responsabilités des établissements et des régies régionales en matière d'examen des plaintes et de protection des droits des usagers. Elles ont également fourni de l'information pertinente aux gestionnaires sur l'élaboration d'une nouvelle procédure d'examen des plaintes et pour la nomination, au 1er avril 2002, des commissaires locaux et régionaux à la qualité des services, des médecins examinateurs et des comités de révision, dans les établissements visés par ces dispositions.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

Micromedia
ProQuest

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Les plaintes dans les établissements

Dans cette section, nous vous présentons un portrait des plaintes reçues dans les établissements et à la Régie régionale. Vous remarquerez que l'année dernière, le Régime des plaintes n'avait pas encore subi les modifications. Ainsi, le système était encore à trois paliers.

Les plaintes peuvent susciter plusieurs niveaux d'analyse et de traitement. Une plainte à l'endroit d'un établissement sera traitée en première instance par la personne responsable des plaintes de l'établissement. Si l'usager est insatisfait des conclusions, il acheminera sa plainte en deuxième recours à la Régie régionale de la santé et des services sociaux. Si l'usager demeure toujours insatisfait des conclusions à ce niveau, il a la possibilité de s'adresser à un troisième niveau qui est celui du bureau de la Commissaire aux plaintes. Tout au long des démarches et ce, depuis la formulation écrite de la plainte, l'usager peut recevoir de l'aide et un accompagnement par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes. Les responsables des plaintes dans les établissements offrent aussi des services d'aide et d'assistance aux usagers.

À la base, les plaintes sont d'abord traitées en établissement. Par son pouvoir de recommandation, le responsable des plaintes vise essentiellement le redressement d'une situation administrative ou professionnelle qui affecte l'usager. C'est une occasion privilégiée et particulièrement dynamisante pour qui veut améliorer la qualité des services.

Voici un bilan des plaintes reçues par les établissements. La répartition est présentée par mission.

Bilan des dossiers de plaintes par mission d'établissement

	Mission d'établissement					
	CH	CLSC	CHSLD	CJAT	CR	Total
Plaintes en voie de traitement au 1er avril 2001	19	2	1	2	0	24
Plaintes reçues durant l'exercice	155	17	8	8	2	190
Total	174	19	9	10	2	214
Plaintes conclues durant l'exercice	153	18	8	7	2	188
Plaintes en voie de traitement au 1er avril 2002	21	1	1	3	0	26

Nous constatons que 188 plaintes ont été conclues durant l'exercice et que 26 étaient en voie de traitement au 1er avril 2002. La conclusion de ces 26 plaintes paraîtra l'an prochain. Pour les fins du présent rapport, nous utilisons les plaintes conclues durant l'exercice.

Les objets de plaintes

L'événement qui a engendré une plainte peut se décortiquer en plusieurs objets. À titre d'exemple, une plainte causée par un service insatisfaisant peut prendre naissance dans le fait que l'attente à la salle d'urgence a été trop longue avant de rencontrer le médecin et que la personne a été intimidée par un agent de sécurité. Ainsi, une seule plainte aura été motivée par deux objets de plainte. Les différents objets de plaintes ont été catégorisés sous différents thèmes qui sont présentés dans le Tableau 2.

La première catégorie concerne l'accessibilité et la continuité; elle a trait aux difficultés liées aux modalités et aux mécanismes d'accès. La deuxième catégorie porte sur les soins et services dispensés et se réfère à l'application des connaissances, du « savoir-faire » et des normes de pratique des intervenants; elle se rapporte également à l'organisation et au fonctionnement général des soins et des services qui affectent la qualité des services.

Les plaintes peuvent aussi avoir comme objet les relations interpersonnelles; il s'agit du « savoir-être » des intervenants qui se manifeste au cours d'une relation d'aide, de l'assistance ou du soutien de l'intervenant à l'endroit de l'usager. L'environnement et les ressources matérielles peuvent être en cause dans les faits allégués concernant une plainte. Cela réfère à l'environnement matériel, physique et humain au sein duquel le service est donné et qui influe sur la qualité des services. Quelquefois, la contribution financière réclamée aux usagers, prévue selon les normes, crée de l'insatisfaction. C'est alors la catégorie de l'aspect financier qui est visée. Enfin, certaines plaintes sont déposées car les personnes qui ont consulté le réseau considèrent qu'elles n'ont pas été respectées dans leurs droits.

Voici un tableau des catégories d'objets de plainte pour l'ensemble des établissements.

Catégorie d'objets de plaintes

Catégorie d'objets	Total pour tous les établissements	
	Nombre	%
Accessibilité et continuité	76	35
Soins et services	38	17
Relations interpersonnelles	30	14
Environnement et ressources matérielles	18	8
Aspect financier	9	4
Droits particuliers	7	3
Autres objets	4	2
Total procédure générale	182	83
Acte médical, dentaire et pharmaceutique (art. 38)	36	17
Total	218	100

Les plaintes dans les établissements

Dans cette section, nous vous présentons un portrait des plaintes reçues dans les établissements et à la Régie régionale. Vous remarquerez que l'année dernière, le Régime des plaintes n'avait pas encore subi les modifications. Ainsi, le système était encore à trois paliers.

Les plaintes peuvent susciter plusieurs niveaux d'analyse et de traitement. Une plainte à l'endroit d'un établissement sera traitée en première instance par la personne responsable des plaintes de l'établissement. Si l'usager est insatisfait des conclusions, il acheminera sa plainte en deuxième recours à la Régie régionale de la santé et des services sociaux. Si l'usager demeure toujours insatisfait des conclusions à ce niveau, il a la possibilité de s'adresser à un troisième niveau qui est celui du bureau de la Commissaire aux plaintes. Tout au long des démarches et ce, depuis la formulation écrite de la plainte, l'usager peut recevoir de l'aide et un accompagnement par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes. Les responsables des plaintes dans les établissements offrent aussi des services d'aide et d'assistance aux usagers.

À la base, les plaintes sont d'abord traitées en établissement. Par son pouvoir de recommandation, le responsable des plaintes vise essentiellement le redressement d'une situation administrative ou professionnelle qui affecte l'usager. C'est une occasion privilégiée et particulièrement dynamisante pour qui veut améliorer la qualité des services.

Voici un bilan des plaintes reçues par les établissements. La répartition est présentée par mission.

Tableau 1 Bilan des dossiers de plaintes par mission d'établissement

	Mission d'établissement					
	CH	CLSC	CHSLD	CJAT	CR	Total
Plaintes en voie de traitement au 1er avril 2001	19	2	1	2	0	24
Plaintes reçues durant l'exercice	155	17	8	8	2	190
Total	174	19	9	10	2	214
Plaintes conclues durant l'exercice	153	18	8	7	2	188
Plaintes en voie de traitement au 1er avril 2002	21	1	1	3	0	26

Nous constatons que 188 plaintes ont été conclues durant l'exercice et que 26 étaient en voie de traitement au 1er avril 2002. La conclusion de ces 26 plaintes paraîtra l'an prochain. Pour les fins du présent rapport, nous utilisons les plaintes conclues durant l'exercice.

Les objets de plaintes

L'événement qui a engendré une plainte peut se décortiquer en plusieurs objets. À titre d'exemple, une plainte causée par un service insatisfaisant peut prendre naissance dans le fait que l'attente à la salle d'urgence a été trop longue avant de rencontrer le médecin et que la personne a été intimidée par un agent de sécurité. Ainsi, une seule plainte aura été motivée par deux objets de plainte. Les différents objets de plaintes ont été catégorisés sous différents thèmes qui sont présentés dans le Tableau 2.

La première catégorie concerne l'accessibilité et la continuité; elle a trait aux difficultés liées aux modalités et aux mécanismes d'accès. La deuxième catégorie porte sur les soins et services dispensés et se réfère à l'application des connaissances, du « savoir-faire » et des normes de pratique des intervenants; elle se rapporte également à l'organisation et au fonctionnement général des soins et des services qui affectent la qualité des services.

Les plaintes peuvent aussi avoir comme objet les relations interpersonnelles; il s'agit du « savoir-être » des intervenants qui se manifeste au cours d'une relation d'aide, de l'assistance ou du soutien de l'intervenant à l'endroit de l'usager. L'environnement et les ressources matérielles peuvent être en cause dans les faits allégués concernant une plainte. Cela réfère à l'environnement matériel, physique et humain au sein duquel le service est donné et qui influe sur la qualité des services. Quelquefois, la contribution financière réclamée aux usagers, prévue selon les normes, crée de l'insatisfaction. C'est alors la catégorie de l'aspect financier qui est visée. Enfin, certaines plaintes sont déposées car les personnes qui ont consulté le réseau considèrent qu'elles n'ont pas été respectées dans leurs droits.

Voici un tableau des catégories d'objets de plainte pour l'ensemble des établissements.

Tableau 2 Catégorie d'objets de plaintes

Catégorie d'objets	Total pour tous les établissements	
	Nombre	%
Accessibilité et continuité	76	35
Soins et services	38	17
Relations interpersonnelles	30	14
Environnement et ressources matérielles	18	8
Aspect financier	9	4
Droits particuliers	7	3
Autres objets	4	2
Total procédure générale	182	83
Acte médical, dentaire et pharmaceutique (art. 38)	36	17
Total	218	100

En 2001-2002, les 188 plaintes reçues comportaient 182 objets de plaintes se rapportant à la procédure générale. Ce tableau démontre que l'accessibilité et la continuité est la source de la plupart des plaintes dans les établissements. Cet objet de plaintes est représenté dans une proportion de 35 %. La catégorie soins et services représente la deuxième source d'insatisfaction avec un taux de 17 %. Ces deux catégories d'objet de plaintes représentent 52 %. Cela correspond à un taux inférieur à l'an dernier, alors que ces deux catégories totalisaient 61 % des plaintes.

Les relations interpersonnelles viennent en troisième lieu avec 14 %. Si l'on compare avec l'année dernière, on observe d'une part que le pourcentage attribué à ces objets de plaintes est sensiblement le même puisqu'il représentait 18 %. D'autre part, mentionnons que l'année dernière, il y avait 35 plaintes qui concernaient un acte médical, dentaire ou pharmaceutique. Cette année, 36 objets de plaintes se référaient à ce thème.

Voici maintenant un portrait pour chacune des missions des établissements, présenté sous forme de trois tableaux distincts. D'abord, le premier tableau illustre les catégories d'objets de plaintes et le deuxième fait état du traitement en fonction de ces objets. Le troisième tableau présente les suites données après le traitement.

Mission Centre hospitalier

Les 33 objets de plaintes concernant un acte médical, dentaire ou pharmaceutique ne sont pas analysées ce sont les 136 objets de plaintes qui ont trait aux 153 plaintes conclues en cours d'exercice qui constituent cette analyse.

Les établissements ayant une mission CH ont reçu 155 plaintes pour cet exercice financier; c'est sensiblement le même nombre que l'année dernière, puisque 152 plaintes avaient été reçues pour cette mission. Le total des plaintes conclues est de 153, considérant les dossiers en voie de traitement au 1er avril 2001. Le nombre de plaintes conclues (153) ont engendré 169 objets de plaintes, soit un seul objet de plus que l'année précédente.

Tableau 3
Catégorie d'objets de plaintes – Mission CH
(153 plaintes conclues)

Catégorie d'objets	Total	
	Nombre	%
Accessibilité et continuité	59	35
Soins et services	25	15
Relations interpersonnelles	21	12
Environnement et ressources matérielles	16	9
Aspect financier	6	4
Droits particuliers	6	4
Autres objets	3	2
Total procédure générale	136	81
Acte médical, dentaire et pharmaceutique (art. 38)	33	19
Total	169	100

Pour l'année 2001-2002, la catégorie « Accessibilité et continuité » est en tête de liste des objets de plaintes pour les établissements ayant une mission CH, tout comme l'année précédente. Le nombre de plaintes référant à cette catégorie est à peu près le même que l'an dernier.

On observe aussi 33 objets de plaintes portant sur un acte médical, dentaire ou pharmaceutique; en 2000-2001, il y en avait 35, alors qu'en 1999-2000, on en comptait 12 et en 1998-1999, il y en avait 13. En effet, pour cette année, les objets de plaintes touchant cette catégorie représentent 19 % pour la mission CH, alors que pour l'ensemble des plaintes traitées dans les établissements en 1999-2000, elles représentaient 12 % et en 1998-1999, elles totalisaient 9 %.

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement – Mission CH (153 plaintes)

Catégorie d'objets	Total		Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé / interrompu	Traitement complété	
	Nombre	%				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives identifiées
Accessibilité et continuité	59	35	2	2	-	39	16
Soins et services	25	15	3	1	1	8	12
Relations interpersonnelles	21	12	2	-	-	5	14
Environnement et ressources matérielles	16	9	-	1	-	12	3
Aspect financier	6	4	1	-	-	2	3
Droits particuliers	6	4	-	-	1	2	3
Autres objets	3	2	-	-	-	1	2
Total procédure générale	136	81	8	4	2	69	53
Acte médical, dentaire, pharmaceutique (art.38)	33	19	5	-	2	22	4
Total	169	100	13	4	4	91	57

Les responsables des plaintes des établissements ayant une mission « Centre hospitalier » ont rejeté 13 objets de plaintes au cours de leur examen et analyse. À 4 occasions, les usagers et usagères ont abandonné la procédure. Concernant le traitement, aucune mesure corrective n'a été identifiée pour 91 cas.

En 2001-2002, les 188 plaintes reçues comportaient 182 objets de plaintes se rapportant à la procédure générale. Ce tableau démontre que l'accessibilité et la continuité est la source de la plupart des plaintes dans les établissements. Cet objet de plaintes est représenté dans une proportion de 35 %. La catégorie soins et services représente la deuxième source d'insatisfaction avec un taux de 17 %. Ces deux catégories d'objet de plaintes représentent 52 %. Cela correspond à un taux inférieur à l'an dernier, alors que ces deux catégories totalisaient 61 % des plaintes.

Les relations interpersonnelles viennent en troisième lieu avec 14 %. Si l'on compare avec l'année dernière, on observe d'une part que le pourcentage attribué à ces objets de plaintes est sensiblement le même puisqu'il représentait 18 %. D'autre part, mentionnons que l'année dernière, il y avait 35 plaintes qui concernaient un acte médical, dentaire ou pharmaceutique. Cette année, 36 objets de plaintes se référaient à ce thème.

Voici maintenant un portrait pour chacune des missions des établissements, présenté sous forme de trois tableaux distincts. D'abord, le premier tableau illustre les catégories d'objets de plaintes et le deuxième fait état du traitement en fonction de ces objets. Le troisième tableau présente les suites données après le traitement.

Mission Centre hospitalier

Les 33 objets de plaintes concernant un acte médical, dentaire ou pharmaceutique ne sont pas analysées ce sont les 136 objets de plaintes qui ont trait aux 153 plaintes conclues en cours d'exercice qui constituent cette analyse.

Les établissements ayant une mission CH ont reçu 155 plaintes pour cet exercice financier; c'est sensiblement le même nombre que l'année dernière, puisque 152 plaintes avaient été reçues pour cette mission. Le total des plaintes conclues est de 153, considérant les dossiers en voie de traitement au 1er avril 2001. Le nombre de plaintes conclues (153) ont engendré 169 objets de plaintes, soit un seul objet de plus que l'année précédente.

Catégorie d'objets de plaintes – Mission CH
(153 plaintes conclues)

Catégorie d'objets	Total	
	Nombre	%
Accessibilité et continuité	59	35
Soins et services	25	15
Relations interpersonnelles	21	12
Environnement et ressources matérielles	16	9
Aspect financier	6	4
Droits particuliers	6	4
Autres objets	3	2
Total procédure générale	136	81
Acte médical, dentaire et pharmaceutique (art. 38)	33	19
Total	169	100

Pour l'année 2001-2002, la catégorie « Accessibilité et continuité » est en tête de liste des objets de plaintes pour les établissements ayant une mission CH, tout comme l'année précédente. Le nombre de plaintes référant à cette catégorie est à peu près le même que l'an dernier.

On observe aussi 33 objets de plaintes portant sur un acte médical, dentaire ou pharmaceutique; en 2000-2001, il y en avait 35, alors qu'en 1999-2000, on en comptait 12 et en 1998-1999, il y en avait 13. En effet, pour cette année, les objets de plaintes touchant cette catégorie représentent 19 % pour la mission CH, alors que pour l'ensemble des plaintes traitées dans les établissements en 1999-2000, elles représentaient 12 % et en 1998-1999, elles totalisaient 9 %.

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement – Mission CH (153 plaintes)

Catégorie d'objets	Total		Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé / interrompu	Traitement complété	
	Nombre	%				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives identifiées
Accessibilité et continuité	59	35	2	2	-	39	16
Soins et services	25	15	3	1	1	8	12
Relations interpersonnelles	21	12	2	-	-	5	14
Environnement et ressources matérielles	16	9	-	1	-	12	3
Aspect financier	6	4	1	-	-	2	3
Droits particuliers	6	4	-	-	1	2	3
Autres objets	3	2	-	-	-	1	2
Total procédure générale	136	81	8	4	2	69	53
Acte médical, dentaire, pharmaceutique (art.38)	33	19	5	-	2	22	4
Total	169	100	13	4	4	91	57

Les responsables des plaintes des établissements ayant une mission « Centre hospitalier » ont rejeté 13 objets de plaintes au cours de leur examen et analyse. À 4 occasions, les usagers et usagères ont abandonné la procédure. Concernant le traitement, aucune mesure corrective n'a été identifiée pour 91 cas.

Les suites données aux plaintes selon les types d'action – Mission CH
(Nombre de plaintes = 153 – Nombre d'objets de plaintes = 169)

Types d'action / Catégorie d'objets de plaintes	Nombre d'objets de plaintes	Information	Assistance	Mesures correctives identifiées		Aucune action	Autre	Nombre d'interventions totales
				Application de mesures correctives	Recommandation de mesures correctives			
Accessibilité et continuité	59	43	1	12	8	2	-	66
Soins et services	25	5	1	8	8	4	1	27
Relations interpersonnelles	21	7	-	11	10	1	1	30
Environnement et ressources matérielles	16	11	-	7	5	-	-	23
Aspect financier	6	2	-	3	-	1	-	6
Droits particuliers	6	5	-	2	1	-	-	8
Autres objets	3	1	-	2	-	-	-	3
Total procédure générale	136	74	2	45	32	8	2	163
Acte médical, dentaire, pharmaceutique (art.38)	33	16	-	3	-	1	1	21
Total	169	90	2	48	32	9	3	184

Les 153 plaintes se répartissent en 136 objets de plaintes déposés selon la procédure générale; elles ont engendré 163 interventions. De ces 163 interventions, près de la moitié concerne l'information; alors que pour l'autre moitié, il s'agissait de mesures correctives.

Concernant les mesures correctives identifiées, les renseignements fournis par les responsables des plaintes indiquent que les principales mesures correctives appliquées concernent l'information aux intervenants de même que l'adaptation des services et l'amélioration des communications.

Mission CLSC

Le nombre total des plaintes émanant des CLSC est de 19; de celles-ci, une était en voie de traitement au 1er avril 2002. Les 18 plaintes conclues se subdivisent en 20 objets de plaintes. Pour l'année 2000-2001, le nombre total des plaintes conclues émanant des CLSC était de 23, se subdivisant en 28 objets de plaintes. Le nombre de plaintes a donc diminué pour cette catégorie d'établissements.

Catégorie d'objets de plaintes – Mission CLSC (18 plaintes conclues)

Catégorie d'objets	Total	
	Nombre	%
Accessibilité et continuité	11	55
Soins et services	5	25
Relations interpersonnelles	2	10
Environnement et ressources matérielles	-	-
Aspect financier	1	5
Droits particuliers	1	5
Autres objets	-	-
Total procédure générale	20	100

Encore cette année, pour les CLSC, la catégorie « accessibilité et continuité » est tributaire de plus de la moitié des plaintes déposées, avec un pourcentage de 55 %.

Tous les objets de plaintes ont été examinés, donnant lieu à 15 mesures correctives identifiées.

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement – Mission CLSC (18 plaintes)

Catégorie d'objets	Total		Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé / interrompu	Traitement complété	
	Nombre	%				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives identifiées
Accessibilité et continuité	11	55	-	-	-	2	9
Soins et services	5	25	-	-	-	3	2
Relations interpersonnelles	2	10	-	-	-	-	2
Environnement et ressources matérielles	-	-	-	-	-	-	-
Aspect financier	1	5	-	-	-	-	1
Droits particuliers	1	5	-	-	-	-	1
Autres objets	-	-	-	-	-	-	-
Total procédure générale	20	100	-	-	-	5	15

Les suites données aux plaintes selon les types d'action – Mission CH
(Nombre de plaintes = 153 – Nombre d'objets de plaintes = 169)

Types d'action / Catégorie d'objets de plaintes	Nombre d'objets de plaintes	Information	Assistance	Mesures correctives identifiées		Aucune action	Autre	Nombre d'interventions totales
				Application de mesures correctives	Recommandation de mesures correctives			
Accessibilité et continuité	59	43	1	12	8	2	-	66
Soins et services	25	5	1	8	8	4	1	27
Relations interpersonnelles	21	7	-	11	10	1	1	30
Environnement et ressources matérielles	16	11	-	7	5	-	-	23
Aspect financier	6	2	-	3	-	1	-	6
Droits particuliers	6	5	-	2	1	-	-	8
Autres objets	3	1	-	2	-	-	-	3
Total procédure générale	136	74	2	45	32	8	2	163
Acte médical, dentaire, pharmaceutique (art.38)	33	16	-	3	-	1	1	21
Total	169	90	2	48	32	9	3	184

Les 153 plaintes se répartissent en 136 objets de plaintes déposés selon la procédure générale; elles ont engendré 163 interventions. De ces 163 interventions, près de la moitié concerne l'information; alors que pour l'autre moitié, il s'agissait de mesures correctives.

Concernant les mesures correctives identifiées, les renseignements fournis par les responsables des plaintes indiquent que les principales mesures correctives appliquées concernent l'information aux intervenants de même que l'adaptation des services et l'amélioration des communications.

Mission CLSC

Le nombre total des plaintes émanant des CLSC est de 19; de celles-ci, une était en voie de traitement au 1er avril 2002. Les 18 plaintes conclues se subdivisent en 20 objets de plaintes. Pour l'année 2000-2001, le nombre total des plaintes conclues émanant des CLSC était de 23, se subdivisant en 28 objets de plaintes. Le nombre de plaintes a donc diminué pour cette catégorie d'établissements.

Catégorie d'objets de plaintes – Mission CLSC (18 plaintes conclues)

Catégorie d'objets	Total	
	Nombre	%
Accessibilité et continuité	11	55
Soins et services	5	25
Relations interpersonnelles	2	10
Environnement et ressources matérielles	-	-
Aspect financier	1	5
Droits particuliers	1	5
Autres objets	-	-
Total procédure générale	20	100

Encore cette année, pour les CLSC, la catégorie « accessibilité et continuité » est tributaire de plus de la moitié des plaintes déposées, avec un pourcentage de 55 %.

Tous les objets de plaintes ont été examinés, donnant lieu à 15 mesures correctives identifiées.

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement – Mission CLSC (18 plaintes)

Catégorie d'objets	Total		Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé / interrompu	Traitement complété	
	Nombre	%				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives identifiées
Accessibilité et continuité	11	55	-	-	-	2	9
Soins et services	5	25	-	-	-	3	2
Relations interpersonnelles	2	10	-	-	-	-	2
Environnement et ressources matérielles	-	-	-	-	-	-	-
Aspect financier	1	5	-	-	-	-	1
Droits particuliers	1	5	-	-	-	-	1
Autres objets	-	-	-	-	-	-	-
Total procédure générale	20	100	-	-	-	5	15

Les 18 plaintes, partagées en 20 objets, ont donné lieu à 39 interventions. La majorité concernait de l'information et de l'assistance auprès des usagers et usagères.

Des 39 interventions, des mesures correctives ont été identifiées pour les 20 objets de plaintes et se traduisaient, dans une proportion intéressante, par l'information aux intervenants et par la révision de l'allocation des ressources.

Les suites données aux plaintes selon les types d'action – Mission CLSC
(Nombre de plaintes = 18 – Nombre d'objets de plaintes = 20)

Types d'action / Catégorie d'objets de plaintes	Nombre d'objets de plaintes	Information	Assistance	Mesures correctives identifiées		Aucune action	Autre	Nombre d'interventions totales
				Application de mesures correctives	Recommandation de mesures correctives			
Accessibilité et continuité	11	7	4	6	4	-	-	21
Soins et services	5	3	1	3	1	-	-	8
Relations interpersonnelles	2	1	1	2	1	-	-	5
Environnement et ressources matérielles	-	-	-	-	-	-	-	-
Aspect financier	1	-	-	1	-	-	-	1
Droits particuliers	1	1	1	1	1	-	-	4
Autres objets	-	-	-	-	-	-	-	-
Total procédure générale	20	12	7	13	7	-	-	39

Mission CHSLD

Pour cette mission, 8 plaintes ont été déposées et elles sont réparties en 8 objets de plaintes. Toutefois, nous retrouvons 3 objets qui ont trait à un acte médical, dentaire ou pharmaceutique.

Tableau 1 Catégorie d'objets de plaintes – Mission CHSLD (8 plaintes conclues durant l'exercice)

Catégorie d'objet	Total	
	Nombre	%
Accessibilité et continuité	2	18
Soins et services	1	9
Relations interpersonnelles	2	18
Environnement et ressources matérielles	2	18
Aspect financier	-	-
Droits particuliers	-	-
Autres objets	1	9
Total procédure générale	8	73
Acte médical, dentaire et pharmaceutique (art. 38)	3	27
Total	11	100

On a identifié 8 mesures correctives pour autant d'objets de plaintes. Aucune plainte n'a été abandonnée ou rejetée sur examen sommaire.

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement – Mission CHSLD *(8 plaintes)*

Catégorie d'objets	Total		Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété	
	Nombre	%				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives identifiées
Accessibilité et continuité	2	18	-	-	-	1	1
Soins et services	1	9	-	-	-	-	1
Relations interpersonnelles	2	18	-	-	-	-	2
Environnement et ressources matérielles	2	18	-	-	-	1	1
Aspect financier	-	-	-	-	-	-	-
Droits particuliers	-	-	-	-	-	-	-
Autres objets	1	9	-	-	-	1	-
Total procédure générale	8	73	-	-	-	3	5
Acte médical, dentaire, pharmaceutique (art. 38)	3	27	-	-	-	-	3
Total	11	100	-	-	-	3	8

Les 18 plaintes, partagées en 20 objets, ont donné lieu à 39 interventions. La majorité concernait de l'information et de l'assistance auprès des usagers et usagères.

Des 39 interventions, des mesures correctives ont été identifiées pour les 20 objets de plaintes et se traduisaient, dans une proportion intéressante, par l'information aux intervenants et par la révision de l'allocation des ressources.

Les suites données aux plaintes selon les types d'action – Mission CLSC
(Nombre de plaintes = 18 – Nombre d'objets de plaintes = 20)

Types d'action / Catégorie d'objets de plaintes	Nombre d'objets de plaintes	Information	Assistance	Mesures correctives identifiées		Aucune action	Autre	Nombre d'interventions totales
				Application de mesures correctives	Recommandation de mesures correctives			
Accessibilité et continuité	11	7	4	6	4	-	-	21
Soins et services	5	3	1	3	1	-	-	8
Relations interpersonnelles	2	1	1	2	1	-	-	5
Environnement et ressources matérielles	-	-	-	-	-	-	-	-
Aspect financier	1	-	-	1	-	-	-	1
Droits particuliers	1	1	1	1	1	-	-	4
Autres objets	-	-	-	-	-	-	-	-
Total procédure générale	20	12	7	13	7	-	-	39

Mission CHSLD

Pour cette mission, 8 plaintes ont été déposées et elles sont réparties en 8 objets de plaintes. Toutefois, nous retrouvons 3 objets qui ont trait à un acte médical, dentaire ou pharmaceutique.

Catégorie d'objets de plaintes – Mission CHSLD (8 plaintes conclues durant l'exercice)

Catégorie d'objet	Total	
	Nombre	%
Accessibilité et continuité	2	18
Soins et services	1	9
Relations interpersonnelles	2	18
Environnement et ressources matérielles	2	18
Aspect financier	-	-
Droits particuliers	-	-
Autres objets	1	9
Total procédure générale	8	73
Acte médical, dentaire et pharmaceutique (art. 38)	3	27
Total	11	100

On a identifié 8 mesures correctives pour autant d'objets de plaintes. Aucune plainte n'a été abandonnée ou rejetée sur examen sommaire.

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement – Mission CHSLD *(8 plaintes)*

Catégorie d'objets	Total		Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété	
	Nombre	%				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives identifiées
Accessibilité et continuité	2	18	-	-	-	1	1
Soins et services	1	9	-	-	-	-	1
Relations interpersonnelles	2	18	-	-	-	-	2
Environnement et ressources matérielles	2	18	-	-	-	1	1
Aspect financier	-	-	-	-	-	-	-
Droits particuliers	-	-	-	-	-	-	-
Autres objets	1	9	-	-	-	1	-
Total procédure générale	8	73	-	-	-	3	5
Acte médical, dentaire, pharmaceutique (art. 38)	3	27	-	-	-	-	3
Total	11	100	-	-	-	3	8

Au total, 21 interventions ont été effectuées pour la mission CHSLD. Selon les dossiers transmis, la plupart des mesures correctives identifiées ont trait aux soins et services.

Les suites à donner aux plaintes selon les types d'actions – Mission CHSLD
(Nombre de plaintes = 8 – Nombre d'objets de plaintes concernant la procédure générale = 8

Type d'actions Catégorie d'objets de plaintes	Nombre d'objets de plaintes	Information	Assistance	Mesures correctives identifiées		Aucune action	Autre	Nombre d'interventions totales
				Application de mesures correctives	Recommandation de mesures correctives			
Accessibilité et continuité	2	1	-	4	2	-	-	7
Soins et services	1	2	-	6	-	-	-	8
Relations interpersonnelles	2	-	-	3	-	-	-	3
Environnement et ressources matérielles	2	-	-	2	-	-	-	2
Aspect financier	-	-	-	-	-	-	-	-
Droits particuliers	-	-	-	-	-	-	-	-
Autres objets	1	-	-	1	-	-	-	1
Total procédure générale	8	3	-	16	2	-	-	21
Acte médical, dentaire, pharmaceutique (art. 38)	3	-	-	-	-	-	-	-
Total	11	3	-	16	2	-	-	21

Mission CR

Les centres de réadaptation ont reçu 2 plaintes distribuées en 7 objets de plaintes, visant plus précisément les soins et services et les relations interpersonnelles.

Catégorie d'objets de plaintes – Mission CR (2 plaintes)

Catégorie d'objet	Total	
	Nombre	%
Accessibilité et continuité	1	14
Soins et services	3	43
Relations interpersonnelles	3	43
Environnement et ressources matérielles	-	-
Aspect financier	-	-
Droits particuliers	-	-
Autres objets	-	-
Total procédure générale	7	100

Pour les 7 objets de plainte, une a été abandonnée. Des mesures correctives ont été identifiées pour tous les objets de plainte.

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement – Mission CR *(2 plaintes)*

Catégorie d'objets	Total		Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété	
	Nombre	%				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives identifiées
Accessibilité et continuité	1	14	-	-	-	-	1
Soins et services	3	43	-	1	-	-	3
Relations interpersonnelles	3	43	-	-	-	-	3
Environnement et ressources matérielles	-	-	-	-	-	-	-
Aspect financier	-	-	-	-	-	-	-
Droits particuliers	-	-	-	-	-	-	-
Autres objets	-	-	-	-	-	-	-
Total procédure générale	7	100	-	1	-	-	7

Au total, 21 interventions ont été effectuées pour la mission CHSLD. Selon les dossiers transmis, la plupart des mesures correctives identifiées ont trait aux soins et services.

Les suites à donner aux plaintes selon les types d'actions – Mission CHSLD
(Nombre de plaintes = 8 – Nombre d'objets de plaintes concernant la procédure générale = 8

Type d'actions Catégorie d'objets de plaintes	Nombre d'objets de plaintes	Information	Assistance	Mesures correctives identifiées		Aucune action	Autre	Nombre d'interventions totales
				Application de mesures correctives	Recommandation de mesures correctives			
Accessibilité et continuité	2	1	-	4	2	-	-	7
Soins et services	1	2	-	6	-	-	-	8
Relations interpersonnelles	2	-	-	3	-	-	-	3
Environnement et ressources matérielles	2	-	-	2	-	-	-	2
Aspect financier	-	-	-	-	-	-	-	-
Droits particuliers	-	-	-	-	-	-	-	-
Autres objets	1	-	-	1	-	-	-	1
Total procédure générale	8	3	-	16	2	-	-	21
Acte médical, dentaire, pharmaceutique (art. 38)	3	-	-	-	-	-	-	-
Total	11	3	-	16	2	-	-	21

Mission CR

Les centres de réadaptation ont reçu 2 plaintes distribuées en 7 objets de plaintes, visant plus précisément les soins et services et les relations interpersonnelles.

Catégorie d'objets de plaintes – Mission CR (2 plaintes)

Catégorie d'objet	Total	
	Nombre	%
Accessibilité et continuité	1	14
Soins et services	3	43
Relations interpersonnelles	3	43
Environnement et ressources matérielles	-	-
Aspect financier	-	-
Droits particuliers	-	-
Autres objets	-	-
Total procédure générale	**7**	**100**

Pour les 7 objets de plainte, une a été abandonnée. Des mesures correctives ont été identifiées pour tous les objets de plainte.

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement – Mission CR *(2 plaintes)*

Catégorie d'objets	Total		Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété	
	Nombre	%				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives identifiées
Accessibilité et continuité	1	14	-	-	-	-	1
Soins et services	3	43	-	1	-	-	3
Relations interpersonnelles	3	43	-	-	-	-	3
Environnement et ressources matérielles	-	-	-	-	-	-	-
Aspect financier	-	-	-	-	-	-	-
Droits particuliers	-	-	-	-	-	-	-
Autres objets	-	-	-	-	-	-	-
Total procédure générale	7	100	-	1	-	-	7

Les 7 objets de plaintes ont exigé 22 interventions. De ces 22 interventions, 14 concernaient des mesures correctives et 8 ont exigé de l'information et de l'assistance.

Les suites à donner aux plaintes selon les types d'actions – Mission CR
(Nombre de plaintes = 2 – Nombre d'objets de plaintes = 7

Type d'actions Catégorie d'objets de plaintes	Nombre d'objets de plaintes	Information	Assistance	Mesures correctives identifiées		Aucune action	Autre	Nombre d'interventions totales
				Application de mesures correctives	Recommandation de mesures correctives			
Accessibilité et continuité	1	1	1	1	1	-	-	4
Soins et services	3	1	1	2	3	-	-	7
Relations interpersonnelles	3	2	2	3	-	-	-	7
Environnement et ressources matérielles	-	-	-	1	1	-	-	2
Aspect financier	-	-	-	-	-	-	-	-
Droits particuliers	-	-	-	2	-	-	-	2
Autres objets	-	-	-	-	-	-	-	-
Total procédure générale	7	4	4	9	5	-	-	22

Mission Centre jeunesse

Les 7 plaintes conclues durant l'exercice se partagent en 11 objets de plaintes. La catégorie « soins et services » est celle qui est la plus visée par les plaintes.

Catégorie d'objets de plaintes – Mission Centre jeunesse (7 plaintes conclues)

Catégorie d'objet	Total	
	Nombre	%
Accessibilité et continuité	3	27
Soins et services	4	37
Relations interpersonnelles	2	18
Environnement et ressources matérielles	-	-
Aspect financier	2	18
Droits particuliers	-	-
Autres objets	-	-
Total procédure générale	11	100

Aucune plainte n'a été abandonnée, refusée ou rejetée. Donc, le traitement a été complété pour les 11 objets de plaintes et tous les objets ont donné lieu à l'identification de mesures correctives.

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement – Mission Centre jeunesse (7 plaintes)

Catégorie d'objets	Total		Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété	
	Nombre	%				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives identifiées
Accessibilité et continuité	3	27	-	-	-	1	2
Soins et services	4	37	-	-	-	2	2
Relations interpersonnelles	2	18	-	-	-	1	1
Environnement et ressources matérielles	-	-	-	-	-	-	-
Aspect financier	2	18	-	-	-	1	1
Droits particuliers	-	-	-	-	-	-	-
Autres objets	-	-	-	-	-	-	-
Total procédure générale	11	100	-	-	-	5	6

Les 7 objets de plaintes ont exigé 22 interventions. De ces 22 interventions, 14 concernaient des mesures correctives et 8 ont exigé de l'information et de l'assistance.

Les suites à donner aux plaintes selon les types d'actions – Mission CR
(Nombre de plaintes = 2 – Nombre d'objets de plaintes = 7

Type d'actions Catégorie d'objets de plaintes	Nombre d'objets de plaintes	Information	Assistance	Mesures correctives identifiées		Aucune action	Autre	Nombre d'interventions totales
				Application de mesures correctives	Recommandation de mesures correctives			
Accessibilité et continuité	1	1	1	1	1	-	-	4
Soins et services	3	1	1	2	3	-	-	7
Relations interpersonnelles	3	2	2	3	-	-	-	7
Environnement et ressources matérielles	-	-	-	1	1	-	-	2
Aspect financier	-	-	-	-	-	-	-	-
Droits particuliers	-	-	-	2	-	-	-	2
Autres objets	-	-	-	-	-	-	-	-
Total procédure générale	7	4	4	9	5	-	-	22

Mission Centre jeunesse

Les 7 plaintes conclues durant l'exercice se partagent en 11 objets de plaintes. La catégorie « soins et services » est celle qui est la plus visée par les plaintes.

Catégorie d'objets de plaintes – Mission Centre jeunesse (7 plaintes conclues)

Catégorie d'objet	Total	
	Nombre	%
Accessibilité et continuité	3	27
Soins et services	4	37
Relations interpersonnelles	2	18
Environnement et ressources matérielles	-	-
Aspect financier	2	18
Droits particuliers	-	-
Autres objets	-	-
Total procédure générale	11	100

Aucune plainte n'a été abandonnée, refusée ou rejetée. Donc, le traitement a été complété pour les 11 objets de plaintes et tous les objets ont donné lieu à l'identification de mesures correctives.

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement – Mission Centre jeunesse (7 plaintes)

Catégorie d'objets	Total		Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété	
	Nombre	%				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives identifiées
Accessibilité et continuité	3	27	-	-	-	1	2
Soins et services	4	37	-	-	-	2	2
Relations interpersonnelles	2	18	-	-	-	1	1
Environnement et ressources matérielles	-	-	-	-	-	-	-
Aspect financier	2	18	-	-	-	1	1
Droits particuliers	-	-	-	-	-	-	-
Autres objets	-	-	-	-	-	-	-
Total procédure générale	11	100	-	-	-	5	6

Les plaintes pour la mission Centre jeunesse ont donné lieu à 17 interventions. La moitié concerne l'information et l'assistance aux usagers alors que l'autre moitié a trait aux mesures correctives, plus précisément à l'intention de l'ajustement des activités professionnelles et de l'amélioration des communications.

Les suites données aux plaintes selon les types d'action – Mission Centre jeunesse (Nombre de plaintes = 7 – Nombre d'objets de plaintes = 11)

Types d'action / Catégorie d'objets de plaintes	Nombre d'objets de plaintes	Information	Assistance	Mesures correctives identifiées : Application de mesures correctives	Mesures correctives identifiées : Recommandation de mesures correctives	Aucune action	Autre	Nombre d'interventions totales
Accessibilité et continuité	3	1	1	-	2	-	-	4
Soins et services	4	-	2	2	2	-	-	6
Relations interpersonnelles	2	1	-	-	1	-	-	2
Environnement et ressources matérielles	-	-	-	-	-	-	-	-
Aspect financier	2	2	2	1	-	-	-	5
Droits particuliers	-	-	-	-	-	-	-	-
Autres objets	-	-	-	-	-	-	-	-
Total procédure générale	11	4	5	3	5	-	-	17

Dans 91 % des cas, les plaintes sont traitées à l'intérieur de 60 jours.

Délai de traitement des dossiers de plaintes conclues pour l'ensemble des établissements

Procédure générale	Délai : 1 jour		2 à 7 jours		8 à 30 jours		31 à 60 jours		61 jours et +		Total : Nbre	Total : %
Mission CH	15	14 %	14	13 %	36	33 %	33	31 %	10	9 %	108	100 %
Mission CLSC	-	-	6	33 %	8	44 %	3	17 %	1	6 %	18	100 %
Mission CHSLD	1	12,5 %	1	12,5 %	3	37,5 %	2	12,5 %	2	25 %	8	100 %
Mission CR	-	-	-	-	-	-	2	100 %	-	-	2	100 %
Mission CJ	-	-	-	-	-	-	7	100 %	-	-	7	100 %
Total	16	11 %	21	15 %	47	33 %	46	32 %	13	9 %	143	100 %

On observe que les délais sont très longs pour le traitement des plaintes touchant un acte médical, dentaire ou pharmaceutique.

CMDP (article 38)	Délai : 1 jour		2 à 7 jours		8 à 30 jours		31 à 60 jours		61 jours et +		Total : Nbre	Total : %
Mission CH	4	14 %	6	21 %	12	41 %	6	21 %	1	3 %	29	100 %

Les plaintes à la Régie régionale

L'examen et le traitement des plaintes en deuxième instance permettent à l'équipe du Service des communications et des relations avec la population d'avoir un contact direct avec l'usager et de recevoir une appréciation de la qualité et de la satisfaction des services sur le territoire. Pour la Régie régionale, ce rapport avec l'usager et l'usagère est un réservoir important de renseignements, une source de rétroaction continue, une appréciation qui amène une validation ou un questionnement des politiques, des pratiques, des comportements et des compétences. L'analyse et les correctifs apportés dans le traitement des plaintes permettent de corriger des failles dans le système et ainsi de contribuer à améliorer les services de même que le degré de satisfaction de la population.

Le Régime des plaintes permet de mieux connaître et comprendre la population de notre territoire et de circonscrire des problèmes qui peuvent nécessiter une intervention de la part de la Régie régionale, notamment en regard de l'organisation des services. Le traitement en région permet une « proximité » avec l'usager. Qui plus est, l'excellente collaboration des établissements en Abitibi-Témiscamingue permet un ajustement rapide et efficace lorsque la situation le requiert.

La Régie régionale a reçu cette année 11 plaintes et 15 ont été conclues durant l'exercice puisque 5 plaintes étaient en voie de traitement l'année dernière.

De plus, 175 demandes d'assistance et d'information ont été traitées. Ces demandes sont en hausse puisque l'année précédente, ont en dénombrait 135 et pour l'année 1999-2000, il y en avait eu 19.

Les démarches d'assistance consistent principalement en activités de consultations, de liaisons et d'interventions dans le but de régler une insatisfaction sans qu'il y ait dépôt d'une plainte. Concernant l'information, il s'agit d'actions qui permettent de transmettre les données pertinentes et d'apporter les clarifications nécessaires à la compréhension d'une situation.

Plaintes reçues à la Régie régionale en 2001-2002

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES REÇUES 2001-2002	
Plaintes en voie de traitement au 1er avril 2001	5
Plaintes reçues durant l'exercice	11
Plaintes conclues durant l'exercice	15
Plaintes en voie de traitement au 1er avril 2002	1
DEMANDES D'ASSISTANCE ET D'INFORMATION	
Assistance	40
Information	89
Autres (exemples : erreur d'instance, correspondance en provenance du Bureau du Ministre, lettres reçues en copie conforme)	46
Nombre total d'interventions	175

N.B. : 4 dossiers ont été transmis à la Commissaire aux plaintes :
1 avait été déposé en 1re instance
3 avaient été déposés en 2e instance.

Médiation : 5 dossiers, dont 3 en 1re instance et 2 en 2e instance.

Les plaintes pour la mission Centre jeunesse ont donné lieu à 17 interventions. La moitié concerne l'information et l'assistance aux usagers alors que l'autre moitié a trait aux mesures correctives, plus précisément à l'intention de l'ajustement des activités professionnelles et de l'amélioration des communications.

Les suites données aux plaintes selon les types d'action – Mission Centre jeunesse (Nombre de plaintes = 7 – Nombre d'objets de plaintes = 11)

Types d'action / Catégorie d'objets de plaintes	Nombre d'objets de plaintes	Information	Assistance	Mesures correctives identifiées		Aucune action	Autre	Nombre d'interventions totales
				Application de mesures correctives	Recommandation de mesures correctives			
Accessibilité et continuité	3	1	1	-	2	-	-	4
Soins et services	4	-	2	2	2	-	-	6
Relations interpersonnelles	2	1	-	-	1	-	-	2
Environnement et ressources matérielles	-	-	-	-	-	-	-	-
Aspect financier	2	2	2	1	-	-	-	5
Droits particuliers	-	-	-	-	-	-	-	-
Autres objets	-	-	-	-	-	-	-	-
Total procédure générale	11	4	5	3	5	-	-	17

Dans 91 % des cas, les plaintes sont traitées à l'intérieur de 60 jours.

Délai de traitement des dossiers de plaintes conclues pour l'ensemble des établissements

Procédure générale	Délai										Total	
	1 jour		2 à 7 jours		8 à 30 jours		31 à 60 jours		61 jours et +		Nbre	%
Mission CH	15	14 %	14	13 %	36	33 %	33	31 %	10	9 %	108	100 %
Mission CLSC	-	-	6	33 %	8	44 %	3	17 %	1	6 %	18	100 %
Mission CHSLD	1	12,5 %	1	12,5 %	3	37,5 %	2	12,5 %	2	25 %	8	100 %
Mission CR	-	-	-	-	-	-	2	100 %	-	-	2	100 %
Mission CJ	-	-	-	-	-	-	7	100 %	-	-	7	100 %
Total	16	11 %	21	15 %	47	33 %	46	32 %	13	9 %	143	100 %

On observe que les délais sont très longs pour le traitement des plaintes touchant un acte médical, dentaire ou pharmaceutique.

CMDP (article 38)	Délai										Total	
	1 jour		2 à 7 jours		8 à 30 jours		31 à 60 jours		61 jours et +		Nbre	%
Mission CH	4	14 %	6	21 %	12	41 %	6	21 %	1	3 %	29	100 %

Les plaintes à la Régie régionale

L'examen et le traitement des plaintes en deuxième instance permettent à l'équipe du Service des communications et des relations avec la population d'avoir un contact direct avec l'usager et de recevoir une appréciation de la qualité et de la satisfaction des services sur le territoire. Pour la Régie régionale, ce rapport avec l'usager et l'usagère est un réservoir important de renseignements, une source de rétroaction continue, une appréciation qui amène une validation ou un questionnement des politiques, des pratiques, des comportements et des compétences. L'analyse et les correctifs apportés dans le traitement des plaintes permettent de corriger des failles dans le système et ainsi de contribuer à améliorer les services de même que le degré de satisfaction de la population.

Le Régime des plaintes permet de mieux connaître et comprendre la population de notre territoire et de circonscrire des problèmes qui peuvent nécessiter une intervention de la part de la Régie régionale, notamment en regard de l'organisation des services. Le traitement en région permet une « proximité » avec l'usager. Qui plus est, l'excellente collaboration des établissements en Abitibi-Témiscamingue permet un ajustement rapide et efficace lorsque la situation le requiert.

La Régie régionale a reçu cette année 11 plaintes et 15 ont été conclues durant l'exercice puisque 5 plaintes étaient en voie de traitement l'année dernière.

De plus, 175 demandes d'assistance et d'information ont été traitées. Ces demandes sont en hausse puisque l'année précédente, ont en dénombrait 135 et pour l'année 1999-2000, il y en avait eu 19.

Les démarches d'assistance consistent principalement en activités de consultations, de liaisons et d'interventions dans le but de régler une insatisfaction sans qu'il y ait dépôt d'une plainte. Concernant l'information, il s'agit d'actions qui permettent de transmettre les données pertinentes et d'apporter les clarifications nécessaires à la compréhension d'une situation.

Tableau 19 : Plaintes reçues à la Régie régionale en 2001-2002

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES REÇUES 2001-2002	
Plaintes en voie de traitement au 1er avril 2001	5
Plaintes reçues durant l'exercice	11
Plaintes conclues durant l'exercice	15
Plaintes en voie de traitement au 1er avril 2002	1
DEMANDES D'ASSISTANCE ET D'INFORMATION	
Assistance	40
Information	89
Autres (exemples : erreur d'instance, correspondance en provenance du Bureau du Ministre, lettres reçues en copie conforme)	46
Nombre total d'interventions	175

N.B. : 4 dossiers ont été transmis à la Commissaire aux plaintes :
1 avait été déposé en 1re instance
3 avaient été déposés en 2e instance.

Médiation : 5 dossiers, dont 3 en 1re instance et 2 en 2e instance

Les tableaux et l'analyse qui suivent ont trait aux quinze dossiers de plaintes conclus en cours d'exercice.

Tableau 20 Répartition des dossiers de plaintes selon les instances visées 2001-2002

Plaintes reçues en première instance	
Organisme concerné	Nombre de plaintes
Organismes communautaires	3
Services ambulanciers	1
Régie régionale . Pénurie de médecins . Accès aux services de santé . Ressources d'hébergement privées	1
Total	5
Plaintes reçues en deuxième instance	
Mission d'établissement concernée	Nombre de plaintes
Mission CH	5
Mission CLSC	4
Mission CR	0
Mission CHSLD	1
Mission CJ	0
Total	10

Pour les 15 dossiers, il y a eu 29 catégories d'objets de plaintes. Près de la moitié touchaient l'accessibilité et la continuité ainsi que les soins et services.

Catégorie d'objets de plaintes – 1re et 2e instance
Portrait global des 15 dossiers conclus

Catégorie d'objets	Total	
	Nombre	%
Accessibilité et continuité	7	24
Soins et services	7	24
Droits particuliers	5	17
Relations interpersonnelles	5	17
Aspect financier	2	7
Environnement et ressources matérielles	3	11
Autres objets	0	0
Total	29	100

Pour 15 des 29 objets de plaintes, des mesures correctives ont été identifiées.

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement (pour les 15 dossiers conclus)

Catégorie d'objets	Total		Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé / interrompu	Traitement complété	
	Nombre	%				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives identifiées
Accessibilité et continuité	7	24	-	1	-	4	2
Soins et services	7	24	-	1	1	-	5
Relations interpersonnelles	5	17	-	1	-	-	4
Environnement et ressources matérielles	5	17	-	1	-	1	3
Aspect financier	2	7	-	-	-	2	-
Droits particuliers	3	11	-	1	-	1	1
Autres objets	0	0	-	-	-	-	0
Total procédure générale	29	100	-	5	1	8	15

Dans 60 % des cas, les plaintes ont été traitées dans un délai de 60 jours.

Les tableaux et l'analyse qui suivent ont trait aux quinze dossiers de plaintes conclus en cours d'exercice.

Répartition des dossiers de plaintes selon les instances visées 2001-2002

Plaintes reçues en première instance	
Organisme concerné	Nombre de plaintes
Organismes communautaires	3
Services ambulanciers	1
Régie régionale . Pénurie de médecins . Accès aux services de santé . Ressources d'hébergement privées	1
Total	5
Plaintes reçues en deuxième instance	
Mission d'établissement concernée	Nombre de plaintes
Mission CH	5
Mission CLSC	4
Mission CR	0
Mission CHSLD	1
Mission CJ	0
Total	10

Pour les 15 dossiers, il y a eu 29 catégories d'objets de plaintes. Près de la moitié touchaient l'accessibilité et la continuité ainsi que les soins et services.

Catégorie d'objets de plaintes – 1re et 2e instance
Portrait global des 15 dossiers conclus

Catégorie d'objets	Total	
	Nombre	%
Accessibilité et continuité	7	24
Soins et services	7	24
Droits particuliers	5	17
Relations interpersonnelles	5	17
Aspect financier	2	7
Environnement et ressources matérielles	3	11
Autres objets	0	0
Total	29	100

Pour 15 des 29 objets de plaintes, des mesures correctives ont été identifiées.

Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement (pour les 15 dossiers conclus)

Catégorie d'objets	Total		Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé / interrompu	Traitement complété	
	Nombre	%				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives identifiées
Accessibilité et continuité	7	24	-	1	-	4	2
Soins et services	7	24	-	1	1	-	5
Relations interpersonnelles	5	17	-	1	-	-	4
Environnement et ressources matérielles	5	17	-	1	-	1	3
Aspect financier	2	7	-	-	-	2	-
Droits particuliers	3	11	-	1	-	1	1
Autres objets	0	0	-	-	-	-	0
Total procédure générale	29	100	-	5	1	8	15

Dans 60 % des cas, les plaintes ont été traitées dans un délai de 60 jours.

Conclusion

Les citoyens et citoyennes ne formulent pas tous leurs insatisfactions par des plaintes formelles. Plusieurs font simplement part de leurs inquiétudes et préoccupations aux responsables des plaintes locaux et régionaux. Ils veulent une réponse rapide à un problème immédiat, ce qui explique la hausse croissante des demandes d'assistance.

À ce titre, les demandes concernant l'absence d'un médecin de famille sont très nombreuses. Bien que le recrutement se soit amélioré, ce problème persiste. L'arrivée de groupes de médecine de famille corrigera peu à peu la situation mais elle demeure préoccupante.

Notre intention pour l'automne 2002 est de réfléchir plus avant avec le chef du Département régional de médecine générale (DRMG) et le directeur des Affaires médicales pour tenter de trouver des solutions à cette problématique. Le chef du DRMG a déjà entrepris des travaux visant à répondre aux besoins de la clientèle vulnérable.

Les plaintes dans les établissements

Le portrait des plaintes dans les établissements indique un constat important qui revient depuis quelques années. L'objet de plainte le plus rapporté par les plaignants est l'accessibilité et la continuité des services. Nous croyons qu'il est important de creuser la question; est-ce que les problèmes d'accessibilité dans les hôpitaux sont les mêmes que dans les centres jeunesse? De plus, le citoyen et la citoyenne ont-ils une information suffisante qui leur permette un accès au réseau? Des rencontres avec les commissaires locaux permettront de répondre aux questions. De plus, ces constats pourraient être soumis au Forum de la population qui sera instauré à la fin septembre 2002.

Le Forum de la Population

Plusieurs moyens sont déjà en place pour permettre à la population de l'Abitibi-Témiscamingue d'entrer en relation avec la Régie régionale. Il s'agit, entre autres, des périodes publiques de questions lors des séances du conseil d'administration ou encore lors de processus de consultation; dans le cadre du dépôt d'une plainte, par l'entremise des comités des usagers qui jouent un rôle clé dans l'ensemble des actions visant le respect de leurs droits. De plus, d'autres moyens se traduisent via les organismes représentant divers groupes de la population, par l'intermédiaire de personnes qui représentent la population au sein des conseils d'administration des établissements et organismes communautaires de la région, dans le cadre d'exercices de cueillette d'informations auprès de la population (études, groupes de discussions, sondages, etc.)

Le Forum de la population suscitera, à la Régie régionale, le développement d'une nouvelle approche pour assurer une communication soutenue avec la population, afin que cette dernière puisse préciser ses attentes et son niveau de satisfaction. Parmi les responsabilités dévolues à cette nouvelle structure, notons :

- D'assurer la mise en place de différents modes de consultation de la population sur les enjeux de santé et de bien-être.

- de formuler des recommandations sur les moyens à mettre en place pour améliorer la satisfaction de la population à l'égard des services disponibles et pour mieux répondre aux besoins en matière d'organisation des services.

Ainsi, nous croyons que le Forum constituera une avenue novatrice pour connaître le point de vue de la population, c'est-à-dire des citoyens et des usagers des services de santé et des services sociaux sur l'organisation des services, et pour s'assurer de leur contribution à la définition des orientations régionales. De plus, leur contribution visant l'amélioration de la satisfaction des usagers permettra d'enrichir la réflexion sur la qualité des services en région.